

**สรุปผลคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ครั้งที่ ๓**

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ครั้งที่ ๓ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓ เพื่อจะได้นำผลการสำรวจที่ได้มาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่มารับบริการ และนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่บกพร่อง ในการสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจและทำการเก็บตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๑๑๕ คน ได้ผลสรุปดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
● ชาย	๓๘	๓๓.๐๔
● หญิง	๗๗	๖๖.๙๖
รวม	๑๑๕	๑๐๐
๒. อายุ		
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
● ๒๑-๔๐ ปี	๑๘	๑๕.๖๕
● ๔๑-๖๐ ปี	๕๒	๔๕.๒๒
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๔๕	๓๙.๑๓
รวม	๑๑๕	๑๐๐
๓. การศึกษา		
● ประถมศึกษา	๒๒	๑๙.๑๓
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๖	๓๑.๓๐
● ปริญญาตรี	๕๐	๔๓.๔๘
● สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๖.๐๙
รวม	๑๑๕	๑๐๐
๔. อาชีพ		
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๐	๐.๐๐
● ผู้ประกอบการ	๗๗	๖๖.๙๖
● ประชาชนผู้รับบริการ	๒๔	๒๐.๘๗
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๔	๑๒.๑๗
● อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๑๕	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๕. ท่านมารับบริการที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูน ด้วยสาเหตุใด		
● ขอรับบริการ เก็บขนกิ่งไม้	๔	๓.๓๘
● ขอรับบริการเก็บขนขยะ	๑๓	๑๑.๓๐
● ขอใช้บริการสุสานและฌาปนสถาน	๒๑	๑๘.๒๖
● ขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตประกอบกิจการต่างๆ	๗๗	๖๖.๙๖
● ขอใบรับรองการประกอบกิจการ	๐	๐.๐๐
● แจ้งเรื่องร้องเรียน	๐	๐.๐๐
● อื่นๆ ระบุ.....	๐	๐.๐๐
รวม	๑๑๕	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑.ด้านเวลา		
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		
● มากที่สุด	๖๒	๕๓.๙๒
● มาก	๔๘	๔๑.๗๓
● ปานกลาง	๕	๔.๓๕
● น้อย	๐	๐.๐๐
● น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๑๕	๑๐๐
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๑ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด		
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ		
● มากที่สุด	๘๓	๗๒.๑๗
● มาก	๓๒	๒๗.๘๓
● ปานกลาง	๐	๐.๐๐
● น้อย	๐	๐.๐๐
● น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๑๕	๑๐๐
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๓ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด		

๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<p>๒.๑การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p style="text-align: center;">๘๔ ๓๑ ๐ ๐ ๐ ๑๑๕</p>	<p style="text-align: center;">๗๓.๐๔ ๒๖.๙๖ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๑๐๐</p>
<p>๒.๒การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p style="text-align: center;">๙๒ ๑๗ ๖ ๐ ๐ ๑๑๕</p>	<p style="text-align: center;">๘๐.๐๐ ๑๔.๗๘ ๕.๒๒ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๑๐๐</p>
<p>๒.๓การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๖ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p style="text-align: center;">๙๗ ๑๘ ๐ ๐ ๐ ๑๑๕</p>	<p style="text-align: center;">๘๔.๓๕ ๑๕.๖๕ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๑๐๐</p>

๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
<p>๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๙ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p style="text-align: center;">๘๒</p> <p style="text-align: center;">๒๘</p> <p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๑๑๕</p>	<p style="text-align: center;">๗๑.๓๐</p> <p style="text-align: center;">๒๔.๓๕</p> <p style="text-align: center;">๔.๓๕</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๐๐</p>
<p>๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p style="text-align: center;">๙๐</p> <p style="text-align: center;">๒๕</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๑๑๕</p>	<p style="text-align: center;">๗๘.๒๖</p> <p style="text-align: center;">๒๑.๗๔</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๐๐</p>
<p>๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p style="text-align: center;">๙๒</p> <p style="text-align: center;">๑๙</p> <p style="text-align: center;">๔</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๑๑๕</p>	<p style="text-align: center;">๘๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๖.๕๒</p> <p style="text-align: center;">๓.๔๘</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๐๐</p>

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<p>๓.๔ ความเชื่อศรัทธาสูงสุดจิตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่ร้ายสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p>๑๑๕</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๑๕</p>	<p>๑๐๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐</p>
<p>๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายการ ไม่เลือกปฏิบัติ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p>๘๘</p> <p>๑๕</p> <p>๑๒</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๑๕</p>	<p>๗๖.๕๓</p> <p>๑๓.๐๔</p> <p>๑๐.๔๓</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐</p>
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
<p>๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๙ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p>๗๘</p> <p>๓๒</p> <p>๕</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๑๕</p>	<p>๖๗.๘๒</p> <p>๒๗.๘๓</p> <p>๔.๓๕</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐</p>

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<p>๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๘ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p style="text-align: center;">๙๑</p> <p style="text-align: center;">๑๔</p> <p style="text-align: center;">๑๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๑๑๕</p>	<p style="text-align: center;">๗๙.๑๓</p> <p style="text-align: center;">๑๒.๑๒</p> <p style="text-align: center;">๘.๗๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๐๐</p>
<p>๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๒ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p style="text-align: center;">๘๒</p> <p style="text-align: center;">๒๗</p> <p style="text-align: center;">๒</p> <p style="text-align: center;">๔</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๑๑๕</p>	<p style="text-align: center;">๗๑.๓๐</p> <p style="text-align: center;">๒๓.๔๘</p> <p style="text-align: center;">๑.๗๔</p> <p style="text-align: center;">๓.๔๘</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๐๐</p>
<p>๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p style="text-align: center;">๙๒</p> <p style="text-align: center;">๒๓</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๑๑๕</p>	<p style="text-align: center;">๘๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๒๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๐๐</p>

<p>๕.ความพึงพอใจในภาพรวม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p>๙๖</p> <p>๑๑</p> <p>๘</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๑๕</p>	<p>๘๓.๔๘</p> <p>๙.๕๖</p> <p>๖.๙๖</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐</p>
--	---	---

สรุป : จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ครั้งที่ ๑ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๓ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน ๑๑๕ คน ผลการประเมินมีรายละเอียด ดังนี้ ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ ๓.๔ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๑

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เท่ากับ ๔.๗๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ อยู่ในระดับ **“มีความพึงพอใจมากที่สุด”**

ข้อเสนอแนะ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เจ้าหน้าที่ มีความยิ้มแย้ม แจ่มใสดี
๒. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อราชการ ให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การยื่นคำร้องและเอกสารผ่านทางระบบออนไลน์
๓. ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินออนไลน์